Indonesian Journal of Educational Management and Leadership
Volume 01, Issue 01, 2023, pp. 57-70
https://doi.org/10.51214/ijemal.v1i1.500
journal homepage: https://journal.kurasinstitute.com/index.php/jemal

Implementasi *Total Quality Management* untuk meningkatkan mutu pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Ma'arif Darussholihin Sumberadi, Sleman

Luthfi Setya Rahmadani[1*], Muhammad Ja'far Soddiq[2]
[1] Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia
[2] Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia
*Correspondence: luthfisetya.2021@student.uny.ac.id

Article history:
Received
January 18, 2023

Reviewed
January 19, 2023

Accepted
January 22, 2023

ABSTRACT
Purpose – The purpose of this study is to find out in depth the process of running *Total Quality Management* (TQM) in Islamic educational institutions, namely located at Madrasah Tsanawiyah Ma'arif Darussholihin Sumberadi Mlati Sleman Yogyakarta.
Method – *The research uses qualitative research methods with a Descriptive approach method that explains phenomena and circumstances as they are. In the method of data collection using interviews, observations and documentation. The data analysis method uses data reduction, display data and Drawings/Verivication.*
Findings – *The results of this study, it is explained that the implementation of TQM in MTs Darussholihin leads to aspects of improving the quality of learning, increasing the professionalism of employees, maintaining good relations with customers and leading to aspects of products produced by MTs Darussholihin. Supporting factors in the implementation of TQM in MTs Darussholihin are: first, the existence of the Tahfidzul Qur'an program as a representative form of MTs Darussholihin's vision, namely producing a generation of tahfidzul Qur'an who are intelligent, independent and creative. Both environments are conducive to learning activities because MTs Darussholihi stands in the Ash Sholihah islamic boarding school complex. The inhibiting factors in the implementation of TQM in MTs Darussholihin are: first, the slow development of all infrastructure both leading to facilities and infrastructure that are supporting components in learning activities in madrasahs. Second, the lack of human resources who are the driving component in the implementation of learning in madrasah*
Keywords: *Implementation TQM, Total Quality Management, Education Quality*

Histori Artikel:
Diterima
18 Januari 2023

Ditinjau
19 Januari 2023

Disetujui
22 Januari 2023

ABSTRAK
Tujuan – Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui secara mendalam proses berjalannya *Total Quality Management* (TQM) yang terdapat di lembaga pendidikan Islam Yaitu bertempat di Madrasah Tsanawiyah Ma'arif Darussholihin Sumberadi Mlati Sleman Yogyakarta.
Metode – Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode pendekatan Deskriptif yang memaparkan fenomena dan keadaan apa adanya. Dalam metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan reduksi data, *data display* dan *Drawings/Verivication*.

Hasil – Dari hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dalam implementasi TQM di MTs Darussholihin mengarah kepada aspek perbaikan mutu pembelajaran, meningkatkan profesionalisme tenaga pegawai, menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan mengarah kepada aspek produk yang dihasilkan oleh MTs Darussholihin. Faktor pendukung dalam implementasi TQM di MTs Darussholihin yaitu: pertama, adanya program Tahfidzul Qur'an sebagai bentuk representatif dari visi MTs Darussholihin yaitu mencetak generasi tahfidzul Qur'an yang cerdas, mandiri dan kreatif. Kedua lingkungan yang kondusif dalam kegiatan pembelajaran karena MTs Darussholihi berdiri didalam kompleks pondok pesantrenn Ash Sholihah. Faktor penghambat dalam implementasi TQM di MTs Darussholihin yaitu: pertama lambatnya pembangunan segala insfraktruktur baik yang mengarah kepada sarana dan prasarana yang menjadi komponen pendukung dalam kegiatan pembelajaran di madrasah. Kedua kurangnya tenaga sumber daya manusia yang menjadi komponen penggerak dalam pelaksanaan pembelajaran di madrasah.

Keywords: Implementasi TQM, Manajemen mutu terpadu, Mutu pendidikan

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan diera digitalisasi tidak hanya mempengaruhi pada sistem pembelajaran di setiap lembaga pendidikan, namun perkembangan dunia pendidikan juga mempengaruhi mutu pendidikan yang ada di setiap satuan pendidikan. Oleh karena itu setiap lembaga pendidikan tidak hanya meningkatkan sarana dan prasarana dalam mendukung kegiatan pembelajaran, melainkan juga setiap lembaga pendidikan dituntut harus mampu meningkatkan mutu dari setiap lembaga pendidikan. Menurut Hadi (2018: 138) dalam jurnalnya menjelaskan bahwa mutu pendidikan merupakan suatu kegiatan yang mengarah kepada aspek standarisasi kualitas yang diinginkan oleh satuan pendidikan yang mengarah kepada sistem, fasilitas, program sesuai dengan misi di setiap lembaga pendidikan. Mutu di setiap lembaga pendidikan memiliki ukuran yang berbeda, yang disesuaikan dengan visi, misi dan tujuan pendidikan yang telah ditetapkan sebelumnya, yang mana adanya mutu pendidikan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan kepuasan pelanggan (Diniyah & Mustajib, 2020). Menurut Crosby dalam jurnal Wijaya (2019: 20-21) menjelaskan bahwa mutu merupakan peningkatan standarisasi dan juga disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan oleh setiap satuan pendidikan.

Dengan demikian diperlukan sistem pengelolaan mutu yang terpadu untuk mampu meningkatkan kualitas pendidikan, sehingga mampu memberikan pendidikan yang terbaik bagi para pelanggan. Manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* merupakan metode dalam mengelola mutu pendidikan terpadu yang bisa diterapkan di setiap lembaga pendidikan. *Total Quality Management* merupakan suatu kegiatan yang mengarah kepada peningkatan mutu pendidikan secara

berkelanjutan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan jasa secara maksimal dan juga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan (Rahmah, 2018). Dengan demikian adanya *Total Quality Management* pada satuan pendidikan merupakan aspek yang sangat penting dikarenakan *Total Quality Management* merupakan suatu sistem pengelolaan mutu yang mengarah kepada pengelolaan mutu secara terus menerus dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pelanggan, baik pada saat ini ataupun pada saat yang akan datang (Saril, 2019). *Total Quality Management* masuk ke dalam konsep manajemen pendidikan dalam memberikan perubahan dan perkembangan mutu pendidikan yang disesuaikan dengan perkembangan zaman dan tuntutan zaman dalam meningkatkan kualitas pendidikan yang sesuai (Indana, 2017).

Namun permasalahannya lembaga pendidikan kurang memperhatikan mutu di setiap satuan pendidikan. Rendahnya mutu pendidikan tidak hanya mengarah kepada akreditasi yang dicapai oleh lembaga pendidikan, melainkan rendahnya mutu pendidikan dikarenakan kurangnya lembaga pendidikan dalam menerapkan budaya mutu yang baik. Menurut Zaini (2022:290) dalam jurnalnya menjelaskan bahwa budaya mutu sangatlah penting dalam meningkatkan mutu pendidikan di setiap satuan pendidikan dengan kesadaran, dan kemampuan seorang kepala sekolah dan bersama dengan pemangku kepentingan (*Stakeholders*) dalam melakukan tinjauan sekolah dan juga melakukan tindak lanjut untuk melakukan kontrol mutu (*Quality Control*) yang baik. Selain rendahnya budaya mutu, permasalahan selanjutnya ada menurut Puspita dan Andriani (2021:24-27) didalam jurnalnya adalah jumlah guru yang masih kurang dan komitmen guru dalam mengajar sangatlah rendah, fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai, dan dana pendidikan yang diterima lembaga pendidikan terbatas.

Menurut Wahyuni Siregar, dkk. (2022:6) menjelaskan bahwa *Total Quality Management* atau Manajemen Mutu Terpadu merupakan suatu sistem pengelolaan mutu pada setiap satuan pendidikan yang dikembangkan di setiap negara untuk mampu meningkatkan efektivitas dan kepuasan pelanggan. Berbeda halnya dengan Wahyuni menurut Nasution dalam jurnalnya Alwizra (2020:41) menjelaskan bahwa Total Quality Management merupakan suatu sistem yang lebih mengarah kepada pendekatan dalam perbaikan secara terus menerus dan mencoba meningkatkan daya saing organisasi yang mengarah kepada produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungan. Sedangkan menurut Ibrahim & Rusdiana (2021:22-23) menjelaskan bahwa *Total Quality Management* merupakan sistem pengelolaan mutu pada setiap satuan pendidikan yang melibatkan semua unsur sumber daya yang tersedia yang fokus kepada terpenuhinya ekspektasi pelanggan yang bertujuan untuk mampu meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan secara efisien dan efektif. Adapun karakteristik dari manajemen mutu terpadu yaitu *pertama*, fokus kepada pelanggan, *kedua* obsesi terhadap kualitas, *ketiga* penerapannya menggunakan metode yang ilmiah, *keempat* memiliki komitmen jangka panjang, *kelima* memiliki kerja sama (*Team Work*) yang baik, *keenam* perbaikan sistem secara berkesinambungan, *ketujuh* pendidikan dan pelatihan, *kedelapan* memiliki kesatuan

dalam mencapai tujuan, *kesembilan* keterlibatan sumber daya manusia sebagai unsur yang terpenting dalam penerapan manajemen mutu terpadu. Dengan demikian dari sekian penjelasan dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* merupakan suatu sistem pengelolaan lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas pendidikan dengan cara perbaikan secara terus menerus yang mampu memberikan harapan, keinginan dan harapan pelanggan dalam menginginkan lembaga pendidikan yang berkualitas untuk menjaga kepuasan pelanggan (Hermanto Nst, 2019).

Dalam kajian ini peneliti melakukan penelitian di Madrasah Tsanawiyah Ma'arif Darussholihin yang beralamatkan di Jonggrangan, kelurahan Sumberadi, kecamatan Mlati kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Madrasah tersebut berdiri pada tahun 2008 namun pihak Madrasah menerima Surat Keterangan Pendirian pada tahun 2012. Peneliti melakukan penelitian di MTs Ma'arif Darussholihin dikarenakan madrasah tersebut berada di lingkungan Pondok Pesantren Darussholihah Sumberadi Mlati Sleman. Yang selanjutnya Madrasah ini berada di tengah perkampungan dan latar belakang siswa yang menengah kebawah yang bersekolah di Madrasah tersebut, membuat peneliti tertarik untuk menganalisis yang berkaitan dengan kajian *Total Quality Management* yang dilakukan oleh pihak Madrasah.

Dalam penelitian Burhanuddin (2018:309) menjelaskan bahwa Penerapan *Total Quality Management* dengan melakukan berbagai perbaikan secara terus menerus dalam menunjang kegiatan pendidikan. Perbaikan secara terus menerus bisa dilakukan dengan meningkatkan sarana dan prasarana dalam mendukung kegiatan pembelajaran di satuan pendidikan. Selain melakukan kegiatan perbaikan secara terus menerus, kegiatan selanjutnya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam mendukung kegiatan pendidikan. Dan yang terakhir setiap lembaga pendidikan harus mampu mengembangkan budaya mutu dalam meningkatkan kultur kualitas dengan membuat lingkungan yang kondusif dan didukung dengan kualitas sumber daya yang berkualitas dan juga sesuai dengan kebutuhan, kemudian mampu membuat kultur organisasi yang mampu mengarah kepada perubahan yang mampu meningkatkan mutu pendidikan. Sedangkan dalam penelitian Rubianto (2021:171) menjelaskan bahwa penerapan *Total Quality Management* yaitu mengarah kepada perencanaan strategis yang dilakukan oleh satuan pendidikan, model kepemimpinan yang dipakai oleh seorang pemimpin dalam memimpin satuan pendidikan, melakukan perbaikan dengan melengkapi sarana dan prasarana pendidikan dan pengambilan keputusan dalam menerapkan kebijakan mutu dengan melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas pendidikan yang disesuaikan dengan keadaan dan tuntutan zaman.

Dari berbagai pemaparan data dan fenomena yang terjadi maka dapat dijelaskan bahwa penerapan manajemen mutu terpadu atau *Total Quality Management* pada setiap lembaga pendidikan akan berbeda-beda yang disesuaikan dengan kebutuhan setiap lembaga pendidikan. Oleh karena itu dalam kajian ini lebih fokus kepada analisis secara mendalam mengenai implementasi manajemen mutu terpadu atau Total

Quality Management dalam meningkatkan mutu di lembaga pendidikan Islam yang dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Darussholihin Sumberadi Mlati Sleman.

METODE

Kajian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu objek secara alamiah berlandaskan dengan filsafat postpositivisme dan hasil penelitian ini lebih mengarah kepada menjelaskan makna dari generalisasi (Sugiyono, 2016). Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Sukmadinata (2017:18) menjelaskan bahwa metode pendekatan deskriptif merupakan pendekatan yang lebih mengarah kepada mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena dengan apa adanya. Dalam kajian ini mendeskripsikan analisis implementasi Total Quality Management di MTs Darussholihin Sumberadi Sleman. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data yaitu memilih, merangkum dan memfokuskan data yang telah didapatkan yang begitu banyak untuk dipilih yang penting-penting sesuai dengan kajian dalam penelitian, data display yaitu penyajian data menggunakan kalimat naratif dan juga dalam bentuk tabel dan terakhir yaitu Drawing/Verification yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam implementasi Total Quality Management dalam konteks pendidikan yang dilakukan di MTs Ma'arif Darussholihin meliputi Mutu Pembelajaran, Profesionalisme tenaga pegawai, menjaga hubungan dengan pelanggan dan produk yang dihasilkan.

Mutu Pembelajaran

Dalam sebuah instansi pendidikan yang menggunakan prosedur mutu terpadu yang mana kebutuhan kegiatan pembelajaran harus dilakukan untuk menciptakan produk yang akan dihasilkan yang disesuaikan dengan visi misi dan tujuan setiap lembaga pendidikan. Disatu sisi diera globalisasi dan revolusi industri 4.0 yang mana dalam kegiatan pembelajaran serba digitalisasi, internet membuat setiap lembaga pendidikan harus meningkatkan mutu pembelajaran di setiap lembaga pendidikan. Dalam meningkatkan mutu pembelajaran di MTs Ma'arif Darussholihin hal yang dilakukan oleh madrasah yaitu dengan menetapkan kurikulum serta mengembangkan kurikulum yang disesuaikan dengan visi misi dan tujuan lembaga pendidikan serta kebutuhan masyarakat diera sekarang. Dalam mengembangkan kurikulum yang dilakukan oleh MTs Ma'arif Darussholihin menggunakan pendekatan *Contextual Teaching and Learning* (CTL) yang pihak madrasah mampu menyelenggarakan proses pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, edukatif dan menyenangkan (PAIKEM). *Contextual Teaching and Learning* (CTL) merupakan salah satu sistem pembelajaran yang mengarah kepada peningkatan kinerja otak, yang mengarah kepada penyusunan pola-pola yang mewujudkan makna dengan cara menghubungkan muatan akademik dengan konteks kehidupan sehari-hari peserta didik. Hal ini penting diterapkan agar

informasi yang diterima tidak hanya disimpan dalam memori jangka panjang sehingga akan dihayati dan diterapkan dalam tugas pekerjaan. MTs Ma'arif Darussholihin selain melakukan mutu terpadu dengan memperbaiki kualitas pembelajaran yang dilakukan di madrasah, pihak lembaga pendidikan memiliki program pendidikan yang menjadi salah satu unggulan yang ada di madrasah tersebut, yaitu program Tahfidzul Qur'an yang bertujuan sesuai dengan visi madrasah yaitu mengembangkan Tahfidzul Qur'an yang cerdas mandiri dan kreatif. Dalam mendukung kegiatan pembelajaran di MTs Darussholihin, pihak madrasah dalam catatan observasi peneliti mengamati bahwa pihak madrasah selalu meningkatkan segala aspek infrastruktur yang mana hal ini akan mendukung kegiatan pembelajaran serta meningkatkan kualitas mutu pembelajaran yang ada di Madrasah Tsanawiyah Ma'arif Darussholihin.

Mutu pembelajaran erat kaitannya dengan pengembangan kurikulum di setiap satuan pendidikan. Apabila dalam pengembangan kurikulum di setiap satuan pendidikan bisa berjalan dengan maksimal maka akan mampu menciptakan mutu pembelajaran yang baik. Menurut Yusuf dan kawan-kawan (2022:23) menjelaskan bahwa adanya rancangan kurikulum yang maksimal mampu menentukan proses pembelajaran yang baik dengan selalu memperbaiki setiap komponen, isi dan tujuan kurikulum yang akan diimplementasikan sebagai landasan dalam membuat rancangan pembelajaran dan dalam proses perbaikan kurikulum harus didokumentasikan, sehingga hasil dokumentasi mengenai implementasi kurikulum dari setiap tahun ajaran akan memberikan masukan dan perbaikan dalam penerapan kurikulum sebagai landasan kegiatan pembelajaran yang lebih baik. Sedangkan menurut Jusman (2022:68) menjelaskan bahwa dengan adanya *Total Quality Management* mampu memberikan hasil yang maksimal dalam kegiatan pembelajaran, sehingga para tenaga pendidik dalam menyampaikan materi kepada para peserta didik tidak hanya mengarah kepada aspek materi saja, melainkan materi yang diajarkan harus memiliki nilai estetika dan etika khususnya dalam menghadapi tantangan kehidupan dimasyarakat. Dengan demikian seorang tenaga pendidik harus mampu memiliki kompetensi yang baik dalam menyampaikan materi kepada para peserta didik, sehingga materi tersebut tidak bersifat pengetahuan saja, melainkan juga mampu memberikan pandangan kehidupan, khususnya dalam menjalankan kehidupan dimasyarakat.

Dalam kegiatan pembelajaran setidaknya ada dua karakteristik dalam meningkatkan mutu pembelajaran yaitu Pertama, proses pembelajaran melibatkan proses berpikir dan kedua mampu mengarahkan dalam memperbaiki dan meningkatkan kemampuan berpikir yang mana kedua karakteristik tersebut mampu memberikan konsep berinteraksi dan bersosialisasi dengan para teman-teman secara baik dan bijak (Berlian dkk., 2022). Dengan demikian adanya mutu pembelajaran tidak lepas dari penerapan dan pengembangan kurikulum secara maksimal karena kurikulum tidak hanya sebagai landasan dalam kegiatan dan program pendidikan, melainkan adanya proses perumusan kurikulum secara maksimal akan memberikan kualitas pembelajaran yang maksimal, karena dengan adanya kurikulum setiap satuan

pendidikan mampu menentukan komponen, isi dan tujuan dalam kegiatan pembelajaran (Yuhasnil & Anggreni, 2020).

Profesionalisme Tenaga Pegawai

Kemajuan teknologi yang tidak terkontrol membuat setiap komponen penggerak yaitu sumber daya manusia yang ada di setiap lembaga pendidikan tidak mampu mengimbangi kemajuan yang tidak terkontrol tersebut. Oleh karena itu untuk mengimbangi kemajuan teknologi di era globalisasi dan juga revolusi industri 4.0 yang serba Digitalisasi ini memerlukan tenaga profesional sesuai dengan keahlian dan kebutuhan setiap lembaga pendidikan. Dalam meningkatkan profesionalisme tenaga pegawai di MTs Ma'arif Darussholihin Mlati Sleman dilakukan dengan dua aspek yaitu *pertama* dengan mengadakan berbagai pelatihan, seminar dan *workshop* yang dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme dan kinerja dari tenaga pegawai di MTs Ma'arif Darussholihin Yogyakarta. Kedua yaitu kepala madrasah selalu memberikan motivasi dan memberi dukungan kepada para tenaga pegawa untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi yang mana hal tersebut akan mempengaruhi dari segi karir dalam bekerja serta mampu mengembangkan konsep pemikirannya yang lebih luas lagi. Terdapat beberapa tenaga pegawai yang sedang melanjutkan studi ke Strata 2 atau Magister untuk meningkatkan kemampuan dari segi teori dan pemikiran, dan kepala MTs Darussholihin selalu memberi dukungan kepada para tenaga pegawai untuk melanjutkan ke jenjang studi yang lebih tinggi selagi masih diberikan rezeki yang cukup.

Menurut Hasnadi (2021:146-147) menjelaskan untuk meningkatkan kualitas tenaga pegawai di satuan pendidikan, baik tenaga pendidik dan tenaga kependidikan maka pihak lembaga pendidikan harus memberikan fasilitas pelatihan dan pendidikan baik pelatihan dan pendidikan yang bersifat *on the job training* ataupun *off the job training*, sehingga mampu meningkatkan kerja sama (*team Work*) untuk meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab serta meningkatkan kepercayaan, saling melengkapi, saling membutuhkan dan juga mampu meningkatkan komunikasi yang baik dalam berinteraksi antar individu didalam satuan pendidikan. Hal ini didukung dengan pendapatnya Nasution di dalam jurnalnya Khotimah & Nasuka (2020:137) menjelaskan bahwa dalam penerapan *Total Quality Management* harus memiliki kerja sama yang baik antar individu didalam sebuah organisasi pendidikan dalam menjalankan segala bentuk program atau kegiatan pendidikan yang sudah direncanakan sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga pendidikan.

Menjaga Hubungan Dengan Pelanggan

Adanya *Total Quality Management* dalam institusi pendidikan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Oleh karena itu perlunya hubungan yang baik antara penyedia jasa pendidikan dengan pelanggan sebagai pengguna jasa pendidikan tersebut. Mutu dalam instansi pendidikan harus disesuaikan dengan harapan dan keinginan pelanggan dan bukan yang terbaik bagi mereka yaitu

institusi pendidikan. Dalam menjaga hubungan dengan pelanggan pihak MTs Darussholihin melakukan kerja sama dengan stakeholder sebagai komponen dalam mendukung kegiatan dan program pendidikan di MTs Darussholihin Sumberadi Mlati Sleman Yogyakarta. *Stakeholder* merupakan kumpulan sejumlah individu yang saling berkolaborasi dan kerjasama demi mencapai tujuan bersama untuk sekolah atau madrasah. Dalam melakukan kerjasama pihak MTs Darussholihin membagi kerjasama *stakeholder* menjadi dua yaitu kerja sama *stakeholder* internal dan kerjasama stakeholder eksternal. Kerja sama stakeholder internal seperti meningkatkan kerjasama antara guru, orang tua murid serta tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan di MTs Darussholihin secara terpadu dengan memberikan masukan dan saran atas segala program atau kegiatan yang ada di MTs Darussholihin. Sedangkan kerjasama *stakeholder* eksternal pihak madrasah selalu melakukan kerja sama dengan berbagai lembaga pendidikan yang lebih maju dalam mengembangkan kualitas madrasah tersebut serta menjalin hubungan yang baik secara kultural maupun hubungan secara terprogram baik itu lembaga pendidikan dalam negeri maupun luar negeri.

Adanya penerapan *Total Quality Management* atau manajemen mutu terpadu tidak hanya mampu memberikan dampak yang positif dalam memperbaiki segala sistem pendukung pendidikan, akan tetapi adanya *Total Quality Management* akan memberikan kepuasan pelanggan dan setiap satuan pendidikan harus mampu menjaga kepuasan pelanggan dengan melakukan perbaikan secara terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan di setiap lembaga pendidikan. Menurut Fahruddin (2020:4-5) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan dengan proses pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan dan kualitas produk yang ditawarkan oleh pelanggan mengenai program dan kegiatan pendidikan yang diterapkan di satuan pendidikan meliputi bimbingan belajar, layanan administrasi dan juga penilaian. Pelanggan dapat dibedakan menjadi dua yaitu pertama pelanggan internal (*Internal Customer*) yang meliputi kepala sekolah, tenaga pendidik (guru) dan tenaga kependidikan (staf). Kedua pelanggan luar (*Eksternal Customer*) yang meliputi orang tua atau wali murid, peserta didik, pihak Pemerintah. Menjaga hubungan baik dengan para pelanggan pada intinya adalah setiap satuan pendidikan mampu meningkatkan mutu pendidikan dengan fokus terhadap pelanggan dan memberikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan sesuai dengan Standar Pendidikan Nasional (SNP) yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah (Khotimah & Nasuka, 2020).

Produk Yang Dihasilkan

Dalam menjalankan *Total Quality Management* di sebuah instansi pendidikan tujuan utamanya yaitu menghasilkan produk yang mampu bersaing dengan produk dari instansi lembaga pendidikan lainnya. Dalam produk yang dihasilkan oleh MTs Ma'arif Darussholihin mengarah kepada kualitas lulusan dan prestasi yang diraih oleh setiap peserta didik di MTs Ma'arif Darussholihin Sumberadi Mlati Sleman Yogyakarta.

Tabel I. Daftar Prestasi Siswa MTs Darussholihin

No	Nama Lomba	TINGKAT	Juara
1	Lari Putra	Kabupaten	2
2	Lari Putri	Kabupaten	2
3	Cerdas Cermat Akademik	Kabupaten	1
4	Tenis Meja Putra	Kabupaten	1
5	Tenis Meja Putri	Kabupaten	3
6	Hadrah	Kabupaten	1
7	Catur Putra	Kabupaten	2
8	Catur Putri	Kabupaten	2
9	Lomba Azan	Kabupaten	3
10	Kaligrafi Putra	Kabupaten	1
11	Kaligrafi Putri	Kabupaten	1
12	Tahfidz Putra	Kabupaten	1
13	Tahfidz Putri	Kabupaten	1
14	MTQ Putra	Kabupaten	2
15	MTQ Putri	Kabupaten	3
16	Pidato Bahasa Inggris Putri	Kabupaten	1
17	Pidato Bahasa Indonesia Putra	Kabupaten	2
18	Pidato Bahasa Indonesia Putri	Kabupaten	2
19	Pidato Bahasa Arab Putri	Kabupaten	1
20	Voly Putri	Kabupaten	2
21	Bulutangkis	Kabupaten	1
22	Fotografi	Kabupaten	2
23	Kaligrafi	Kabupaten	2
24	Hadrah	Kabupaten	3
25	Pidato Bahasa Jawa	Kabupaten	1
26	Speech English	Kabupaten	1
27	Cerdas Cermat Akademik	Kabupaten	1
28	Tahfidz Putri	Kabupaten	2
29	Pidato Bahasa Indonesia Putra	Kabupaten	2
30	Pidato Bahasa Indonesia Putri	Kabupaten	2

Sumber: Dokumen sekolah

Menurut data yang didapatkan menyebutkan bahwa dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yaitu pada tahun pelajaran 2018/2019 sampai pada tahun 2020/2021 tingkat kelulusan siswa mencapai 99% yang mana mayoritas lulusan di MTs Ma'arif Darussholihin melanjutkan ke jenjang yang menengah atas baik itu madrasah maupun sekolah ataupun melanjutkan di pondok pesantren tersebut, karena lembaga pendidikan ini berada di lingkungan pondok pesantren Darussholihah dan tidak hanya mempunyai lembaga pendidikan pertama MTs melainkan juga terdapat lembaga pendidikan Islam menengah atas. Selain kualitas lulusan yang mampu melanjutkan ke

jenjang SMA/MA, produk yang dihasilkan yaitu berupa prestasi yang diraih oleh setiap peserta didik baik itu prestasi akademik dan non akademik, berbagai perlombaan pernah diikuti oleh setiap siswa MTs Ma'arif Darussholihin dan mendapatkan juara, hal ini akan membuat setiap lembaga pendidikan memiliki reputasi yang sangat baik dan akan dipandang baik oleh lembaga pendidikan lainnya karena mampu mengantarkan peserta didik dalam meraih prestasi baik itu prestasi akademik ataupun non akademik sesuai dengan bakat dan minat peserta didik. Adapun prestasi yang diraih oleh para siswa di sajikan pada tabel 1.

Merujuk pada tabel 1 menjelaskan bahwa berbagai prestasi yang diraih oleh para siswa MTs Darussholihin yang mana sebagian besar prestasi yang diraih oleh para siswa mengarah kepada prestasi non akademik, adapun prestasi akademik yang diraih oleh siswa MTs Darussholihin yaitu memenangkan lomba cerdas cermat akademik tingkat kabupaten Sleman dan meraih juara 1 pada ajang perlombaan tersebut. Dengan demikian produk yang dihasilkan oleh MTs Darushholihin tidak hanya *output* atau lulusan saja yang mampu melanjutkan ke jenjang ke tingkat atas, akan tetapi produk yang dihasilkan oleh MTs Darussholihin yaitu para siswa mampu bersaing dengan para siswa lainnya yang berasal dari sekolah atau madrasah lainnya dan menghasilkan berbagai prestasi yang diraih oleh para peserta didik di MTs Darushholihin Sumberadi Mlati Sleman Yogyakarta. Prestasi ini juga menjawab semua persepsi masyarakat bahwa madrasah tersebut mampu bersaing dengan para siswa yang berasal dari sekolah atau madrasah lain dalam meraih prestasi baik yang mengarah kepada bidang akademik atau non akademik.

Produk yang dihasilkan merupakan berasal dari kegiatan dan program pendidikan yang bermutu. Menurut Noprika dkk. (2020:230) menjelaskan bahwa adanya *Total Quality Management* mampu menghasilkan produk yang diinginkan oleh setiap lembaga pendidikan yaitu berupa prestasi baik itu prestasi akademik maupun prestasi non akademik yang diraih oleh peserta didik. Hal ini didukung dengan pendapatnya Mawardi (2020:289) didalam jurnalnya menjelaskan bahwa prestasi akademik dihasilkan melalui kegiatan pembelajaran di kelas, sedangkan prestasi non akademik dihasilkan oleh berbagai kegiatan yang diluar pembelajaran seperti kegiatan ekstrakurikuler maupun berbagai perlombaan yang diikuti oleh setiap peserta didik. Dengan demikian prestasi non akademik merupakan suatu prestasi yang dihasilkan oleh pengembangan diri peserta didik melalui berbagai kegiatan ekstrakurikuler yang tersedia di setiap lembaga pendidikan yang disesuaikan dengan bakat dan minat peserta didik (Fuadi, 2020).

Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Implementasi *Total Quality Management* di MTs Ma'arif Darussholihin Sumberadi Mlati Sleman Yogyakarta

Dalam menjalankan *Total Quality Management* tentunya terdapat berbagai aspek pendukung dan penghambat yang masuk kedalam faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menjalankan TQM di MTs Darussholihin. Adapun Faktor pendukung dalam Implementasi TQM di MTs Ma'arif Darussholihin yaitu: *Pertama*

lingkungan yang kondusif dalam meningkatkan mutu pembelajaran dikarenakan madrasah ini masih berada di lingkungan Pondok Pesantren Darussholihah Sumberadi Mlati Sleman Yogyakarta. *Kedua* terdapat program unggulan yaitu Tahfidzul Qur'an yang membuat para siswa tidak hanya luas pemahaman secara keilmuan Agama akan tetapi diarahkan untuk menjadi insan penghafal Al-Qur'an sebagai kitab suci umat Islam.

Selain faktor pendukung yang menjadi komponen dalam melancarkan proses peningkatan mutu di lembaga pendidikan, dalam implementasi *Total Quality Management* terdapat beberapa faktor penghambat di MTs Ma'arif Darussholihin yaitu: *Pertama* kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang mumpuni sehingga akan menghambat dalam pelaksanaan program dan kegiatan pendidikan di Madrasah dan mengakibatkan turunnya kualitas lembaga pendidikan, dikarenakan sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penggerak dalam melancarkan program dan kegiatan pendidikan. *Kedua* lambatnya pembangunan segala infrastruktur baik itu sarana dan prasarana karena hal ini juga membuat kegiatan dan program pendidikan menjadi terhambat dan tidak berjalan dan tidak sesuai dengan harapan.

KESIMPULAN

Dari hasil penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi *Total Quality Management* pada lembaga pendidikan Islam yang dilakukan di MTs Ma'arif Darussholihin Sumberadi Mlati Sleman Yogyakarta yang mana dalam implementasi *Total Quality Management* di MTs Ma'arif Darussholihin Sumberadi Mlati Sleman meliputi peningkatan mutu pembelajaran, peningkatan profesionalisme tenaga pegawai, menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan pengguna jasa pendidikan dan produk yang dihasilkan oleh MTs Ma'arif Darussholihin yaitu berupa tingkat lulusan yang mampu bersaing dengan lulusan instansi pendidikan lainnya dan mampu meraih prestasi secara maksimal baik di dalam bidang akademik dan non akademik.

Sedangkan dalam implementasi *Total Quality Management* terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Total Quality Management di MTs Ma'arif Darussholihin Sumberadi Mlati Sleman. Adapun faktor pendukung yaitu *pertama*, lingkungan yang kondusif dalam meningkatkan mutu pembelajaran di madrasah, *kedua* adanya program unggul yang menjadi program yang harus diikuti oleh semua peserta didik yaitu program tahfidz sebagai wujud dari visi misi dari MTs Ma'arif Darussholihin yaitu menjadi insan penghafal Al-Qur'an sebagai bentuk menjaga kemurnian Al-Qur'an sebagai kitab suci umat Islam. Sedangkan faktor penghambat dalam implementasi *Total Quality Management* yaitu *pertama*, kurangnya sumber daya manusia sebagai aspek komponen penggerak dalam pelaksanaan program dan kegiatan pendidikan dan *kedua* lambatnya pembangunan infrastruktur seperti sarana dan prasarana yang menjadi komponen penting dalam meningkatkan kualitas pendidik.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan maka penulis memberikan saran sebagai acuan dalam melakukan perbaikan mutu kedepannya. *Pertama* adanya kajian mengenai Implementasi *Total Quality Management* diharapkan bisa memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya atau bagi masyarakat mengenai pentingnya manajemen mutu terpadu atau sering disebut dengan *Total Quality Management* sebagai bentuk perbaikan secara terus menerus dalam meningkatkan mutu pendidikan di setiap satuan pendidikan khususnya di Madrasah Tsanawiyah Darussholihin. *Kedua* adalah harapan kepada kepala sekolah sebagai sosok pemimpin dalam lembaga pendidikan untuk selalu meningkatkan mutu pendidikan dalam mengelola lembaga pendidikan khususnya dalam meningkatkan sarana dan prasarana sebagai pendukung dalam program dan kegiatan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Darussholihin.

DAFTAR PUSTAKA

Alwizra. (2020). Implementasi TQM Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MTs Istiqomah Talamu Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Al-Fikrah*, *8*(1), 39–50.

Berlian, U. C., Solekah, S., & Rahayu, P. (2022). Implementasi Kurikulum Merdeka Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *JOEL: Journal of Educational and Language Research*, *1*(12), 2105–2118.

Burhanudin, M. A. (2018). *Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan* [Tesis]. Universitas Negeri Malang.

Diniyah, U. S., & Mustajib. (2020). Implementasi Manajemen Mutu Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Lulusan di MTs Huda Sumberjo Tunglur Badas. *SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, *1*(4), 73–89.

Fahruddin, A. A. (2020). Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di MA Mamba'ul Hisan Sidayu Gresik. *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management*, *2*(1), 1–12. https://doi.org/10.35719/jieman.v2i1.15

Fuadi, A. (2020). Implementasi Total Quality Management Di SMPIT Abu Bakar Yogyakarta Dan Implikasinya Terhadap Prestasi Sekolah. *LITERASI: Jurnal Ilmu Pendidikan*, *11*(1), 1–10. www.ejournal.almaata.ac.id/literasi

Hadi, A. (2018). Konsepsi Manajemen Mutu Dalam Pendidikan. *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI*, *5*(2), 134–144.

Hasnadi. (2021). Total Quality Management: Konsep Peningkatan Mutu Pendidikan. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, *6*(2), 143–150.

Hermanto Nst, M. (2019). Manajemen Mutu Terpadu (MMT) Dalam Pendidikan Islam. *Al-Muaddib: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, *4*(2), 228–248. https://doi.org/10.31604/muaddib.v4i2.228-248

Ibrahim, T., & Rusdiana. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu* (Cetakan I). Yrama Widya. http://www.yrama-widya.co.id

Indana, N. (2017). Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di MTs Salafiyah Syafi'iyah Tebuireng. *Al-Idaroh: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan Islam*, *1*(1), 62–86.

Jusman. (2022). Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan pada MAN 3 Makassar. *Nine Stars Education: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Keguruan*, *2*(1), 65–74. https://e-journal.faiuim.ac.id/index.php/ninestar-education

Khotimah, & Nasuka, M. (2020). Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah Di MTs Darul Farah Sirahan Cluwak Pati. *Jurnal Intelegensia*, *08*(02), 128–141.

Mawardi. (2020). Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah. *MMP: Media Manajemen Pendidikan*, *3*(2), 283–291. http://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/mmp

Noprika, M., Yusro, N., & Sagiman. (2020). Strategi Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan. *Andragogi: Jurnal Pendidikan Islam Dan Manajemen Pendidikan Islam*, *2*(2), 224–243. https://doi.org/10.36671/andragogi.v2i2.99

Puspita, D. G., & Andirani, D. E. (2021). Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah Menengah Pertama Dan Permasalahannya. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, *6*(1), 54–77. https://doi.org/10.24832/jpnk.v6i1.1893

Rahmah, U. (2018). Implementasi Total Quality Management (TQM) di SD Al-Hikmah Surabaya. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *3*(1), 111–131.

Rubianto, A. (2021). *Total Quality Management Dalam Pendidikan Sekolah (Studi Komparasi MTs Ma'arif Wonosobo Kecamatan Ngadirojo Dan MTs Ma'arif Al Hidayah Kecamatan Tulakan Kabupaten Pacitas* [Tesis]. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Saril. (2019). Total Quality Management (TQM) Sebagai Wujud Peningakatan Mutu Pendidikan. *ADAARA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *9*(2), 963–972.

Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan* . PT Remaja Rosdakarya.

Wahyuni Siregar, R., Hasanah Usnur, U., Rahayu, R., Miranda, N., Sari Dewi, M., Alfarisi, S., Adriana, M., Ramadhansyah, M., Suriono, Z., Kelana, A., Rinaldi, R., Syahputra Batubara, M., Arifin, Z., Nabila, A., Ridwan, F., Amin, A., Tamiang, Y., Widiastuty, R., Raihan Nst, W., … Makmur Syukri, Mp. (2022). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan* (Syafaruddin & M. Syukri, Ed.). Pusdikra Mitra Jaya.

Wijaya, M. H. (2019). Implementasi Manajemen Mutu Sekolah. *MANAGERE : Indonesian Journal of Educational Management*, *01*(01), 17–29. http://jurnal.permapendis.org/index.php/managere/index

Yuhasnil, & Anggreni, S. (2020). Manajemen Kurikulum dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan. *ALIGNMENT: Journal Of Administration and Educational Management* , *3*(2), 214–221. https://doi.org/10.31539/alignment.v3i2.1580

Yusuf, S., Wijdan Syarif Zaidan, A., Suratiningsih, Indriani, U., & Amri, K. (2022). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Perbaikan Input, Proses, Dan Output Di MAN 5 Sleman. *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *7*(1), 20–28.

Zaini, E. (2022). Implementasi Manajemen Budaya Mutu Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *MMP: Jurnal Media Manajemen Pendidikan*, *5*(2), 289–306. http://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/mmp